

LA RELACION CLIENTE-BANCO Y LA MOVILIZACION
DE DEPOSITOS EN HONDURAS

Arnoldo Camacho
Claudio Gonzalez Vega

The Ohio State University
Rural Finance Program
Enero, 1985

LA RELACION CLIENTE-BANCO Y LA MOVILIZACION DE DEPOSITOS EN HONDURAS

I. Importancia de la Movilización de Depósitos

La "profundización financiera", el aumento de la importancia relativa de la riqueza financiera con respecto a la riqueza total, es importante para el crecimiento económico de los países en desarrollo.^{1/} La prestación eficiente de servicios financieros aumenta el aporte del sistema financiero al crecimiento. El suministro de medios de pago promueve la integración de los mercados de bienes y de factores de la producción. Los servicios de intermediación financiera aumentan la tasa de acumulación del capital y mejoran su asignación. Contribuciones adicionales se obtienen con la prestación de servicios de manejo de reservas líquidas y la reducción de los riesgos asociados con la tenencia de riqueza. Finalmente, los servicios de apoyo fiscal también pueden contribuir al crecimiento económico.

El ahorro por parte de las familias hace posible la acumulación de activos físicos y financieros. El ahorro aumenta la capacidad productiva y permite la acumulación de reservas para hacerle frente a emergencias o para aprovechar oportunidades futuras de inversión. La proporción de la riqueza que se mantiene en la forma de activos financieros depende de las preferencias de las familias, así como de los rendimientos relativos y el riesgo asociado con la tenencia de diferentes tipos de activos. La tasa de interés que los depositantes reciben determina el rendimiento relativo de los activos

financieros. La divisibilidad y liquidez de los activos, los costos de transacciones asociados con su manejo y los impuestos que los gravan también son importantes. Tanto la inflación, a través del impacto que tiene sobre las tasas de rendimiento real, como el tipo de cambio influyen en el rendimiento relativo de los activos financieros nacionales y afectan el comportamiento de los depositantes.

El ahorro en instituciones financieras aumenta la cartera de las mismas y, en la medida en que los servicios de intermediación mejoran la asignación de los recursos y aumentan la tasa de acumulación del capital, contribuye al crecimiento, a la vez que hace posible mejoras en la distribución del ingreso nacional.

Uno de los conceptos fundamentales de la teoría económica establece que la oferta y la demanda determinan el precio de equilibrio del mercado, al que la cantidad demandada es igual a la cantidad ofrecida. Cuando un exceso de demanda caracteriza al mercado, al impedirse el ajuste de los precios, se hace necesario un mecanismo de racionamiento por medios distintos al precio. El racionamiento del crédito es frecuente en los mercados institucionales, en particular en los países en desarrollo, en los que con frecuencia se establecen límites a las tasas de interés que las instituciones financieras pueden cobrar sobre sus operaciones de crédito. Cuando estos topes se establecen por debajo de la tasa de interés para la cual la oferta y la demanda de crédito son iguales, los problemas de racionamiento de crédito se acentúan.^{2/}

Las instituciones financieras se interesan no sólo por la tasa de interés que reciben sobre sus operaciones de crédito, sino también por el riesgo asociado con las mismas. Las diferencias de información o apreciación sobre el riesgo asociado con cada operación de crédito hacen necesario que las instituciones financieras apliquen diversos criterios de racionamiento. Por un lado, las instituciones financieras pueden cobrar tasas efectivas de interés (precios implícitos) diferentes sobre cada operación, manipulando los demás términos que caracterizan a cada préstamo -- el plazo, la tenencia de depósitos, la garantía exigida, etc. Sin embargo, las posibilidades de utilizar este tipo de criterio son limitadas y frecuentemente las instituciones financieras recurren a otros esquemas para separar y diferenciar clientelas y reducir el riesgo total de su cartera. Stiglitz y Weiss sugieren que la tasa de interés que los prestatarios están dispuestos a pagar es una posible forma de diferenciar y separar clientelas, de acuerdo al riesgo asociado con cada actividad. ^{3/} De acuerdo con este enfoque, individuos con oportunidades más rentables, pero más riesgosas, están dispuestos a pagar tasas de interés más elevadas. Otra forma posible de diferenciar y discriminar entre clientelas es trasladando el costo de obtener información al prestatario. Esto resulta en un aumento en el costo de transacciones para ambos, la institución y el prestatario, pero permite a la institución conocer más sobre el riesgo asociado con cada cliente en particular. Desafortunadamente, este esquema no sólo involucra

ineficiencias en el uso de los recursos, sino que además tiende a aumentar el costo relativo de los recursos para los préstamos más pequeños. 4/

La validez de criterios como los mencionados anteriormente ha estado fundamentada tradicionalmente desde la perspectiva de la demanda de crédito y las diferencias de información.5/ Una perspectiva adicional se ha utilizado para explicar la asignación de recursos a través del racionamiento, según la cual, la demanda simultánea de crédito y de otros servicios financieros condiciona los procesos de racionamiento dentro de las instituciones financieras.6/ La hipótesis fundamental de esta perspectiva establece que la cantidad de crédito que una institución otorga a un cliente particular aumenta la demanda de otros servicios financieros por parte del prestatario y genera fuentes adicionales de ingresos para la institución. Dada la existencia de este tipo de relación banco-cliente, las instituciones tienden a favorecer a clientes con respecto a quienes se le otorga un alto valor a la continuidad de esta relación. La importancia de esta relación y su impacto sobre la asignación del crédito toma mayor importancia en períodos cuando la cantidad de recursos prestables disminuye y las instituciones están dispuestas a prestar más recursos o a asignarlos a actividades más riesgosas si esto evita el rompimiento de la relación banco-cliente.7/

Este reporte presenta los resultados preliminares de una encuesta realizada entre ahorrantes de cinco instituciones hondureñas, que además explora las características de los

ahorrantes y sus motivos para mantener activos financieros, la manera como el acceso al crédito afecta la demanda de otro tipo de servicios financieros y las percepciones sobre la eficiencia con que éstos se ofrecen.

II. Objetivos de la Encuesta

La encuesta, llevada a cabo en agosto y septiembre de 1984, tuvo como propósito obtener información primaria sobre los determinantes del comportamiento de los depositantes, sobre sus actitudes acerca del ahorro financiero y sus percepciones respecto a la calidad de los servicios financieros que se les presta. Los objetivos específicos fueron los siguientes:

1. Cuáles son las principales motivaciones para mantener ahorros en forma financiera?
2. Cuál es la finalidad de ahorrar?
3. Cuáles incentivos inducen a las familias a mantener ahorros en una institución particular?
4. Por qué se mantienen ahorros en más de una institución?
5. Cuáles y con qué frecuencia se utilizan los diferentes servicios financieros?
6. En el caso en que se mantiene tanto depósitos como préstamos, qué tipo de requisitos adicionales se solicitaron?
7. Cuál es la duración y continuidad de la relación con la institución?
8. Qué grado de conocimiento tienen los depositantes acerca de las diferencias en tasas de interés pagadas por diferentes instituciones?
9. Cuáles son las características de las familias de los ahorrantes?
10. A qué actividad se dedica el cuentahabiente?
11. Qué tipo de activos no financieros mantiene?

12. En qué medida la distancia y el horario afectan la elección de una institución particular y la frecuencia en el uso de los servicios?

III. El Cuestionario y el Diseño Muestral.

El cuestionario que se utilizó para obtener la información puso énfasis sobre las características del núcleo familiar del ahorrante, el tipo de cuentas que mantenía al momento de la encuesta, la frecuencia de uso de los servicios financieros, la duración y continuidad de la relación con la institución, tanto en el área de depósitos como en el área de préstamos, la opinión sobre la calidad de los servicios, su nivel de ingreso y la tenencia de otro tipo de activos no financieros.

Las entrevistas se realizaron en siete localidades, en donde más de un banco participa en el mercado. Los sitios seleccionados fueron Tegucigalpa, San Pedro de Sula, La Ceiba, Choluteca, Santa Rosa de Copán y Siguatepeque. Cinco diferentes instituciones participaron en el estudio: BANCAHSA, BANCAHORRO, Banco de Occidente, Banco de los Trabajadores y BANADESA. La muestra consiste de individuos que realizaron transacciones con respecto a sus cuentas de depósito en el día en que se llevó a cabo el estudio, en cada institución y localidad. La selección se realizó de acuerdo al flujo de usuarios, o de acuerdo a la disponibilidad del encuestador. La limitación de tiempo y de recursos limitó la cantidad de entrevistas a un total de 193. El trabajo se llevó a cabo durante el mes de agosto y la primera semana del mes de septiembre.

En el trabajo se separó a las familias de acuerdo a la actividad que produce el ingreso principal. También se las pudo separar de acuerdo al nivel de educación y de acuerdo al nivel de ingreso, como variables importantes que afectan el comportamiento y la percepción por parte de los ahorrantes de sus relaciones con la institución.

La representatividad de la muestra se ve reducida por el número de instituciones que participaron, las áreas en que se llevó a cabo el estudio y la época en que se realizó. Sin embargo, la inclusión de instituciones con diferentes características permite establecer, de manera preliminar, diferencias en la naturaleza y en el valor que los ahorrantes dan a su relación con la institución.

IV. Características de los Entrevistados

Un total de 191 entrevistas pueden utilizarse confiablemente para presentar los resultados preliminares del estudio. La proporción de observaciones está poco concentrada, tanto en términos de localidad como de banco. Los porcentajes por localidad varían desde un 9,9 por ciento para Santa Rosa de Copán, en donde operan sólo dos instituciones, hasta un 25,6 por ciento en Tegucigalpa, en donde operan la mayoría de las instituciones participantes en el estudio. Por institución, también hay poca concentración, ya que las proporciones correspondiente van desde un 14,6 por ciento para BANADESA, hasta un 26,7 por ciento para BANCAHORRO. La concentración de la distribución total de la población de cuentas de estos bancos es en realidad más pronunciada, tanto por localidad como

por institución; sin embargo, las proporciones del estudio permiten una mayor representación, tanto a nivel regional como institucional, de las unidades menores.

Como puede observarse en el Cuadro 2, del total de los entrevistados, un 64,2 por ciento son casados y un 71,6 por ciento son del sexo masculino. Además, la proporción de los ahorrantes, de acuerdo a su edad, se encuentra bastante uniformemente distribuída, estando la mayor concentración de ellos en el grupo comprendido entre 35 y 50 años (un 34 por ciento) y la menor proporción en el grupo de ahorrantes menores de 25 años (10 por ciento). Las características de los entrevistados de acuerdo al sexo y estado civil, son similares al comparar el grupo de clientes de BANADESA con el de los bancos comerciales. Sin embargo, al comparar los dos grupos de acuerdo a la edad del ahorrante, una mayor proporción de los clientes de BANADESA se encuentra en el grupo de más de 50 años, en tanto que la distribución por edad esta más uniformemente distribuída para los clientes de los bancos comerciales.

El número de dependientes por ahorrantes está distribuído uniformemente en las categorías mostradas en el Cuadro 3, siendo lo más frecuente soportar a 4 dependientes. Al comparar a los bancos comerciales con BANADESA, se observa que el número de dependientes aumenta significativamente para los ahorrantes en este último banco, estando la mayor frecuencia en el grupo de entrevistados con más de 6 dependientes. Una alta proporción de

los ahorrantes habita en su casa propia, siendo mayor la proporción para el caso de los clientes de BANADESA (82 por ciento) que para los de los bancos comerciales (72,7 por ciento).

Las características de ingreso y de educación se presentan en el Cuadro 4. Tal como se observa, la mayor proporción de ahorrantes en el total de la muestra (39,3 por ciento) se encuentra en la categoría superior de ingreso, de más de 2000 Lempiras mensuales. Diferencias importantes se observan al separar al total de la muestra entre los clientes de los bancos comerciales y los de BANADESA. El mayor número de clientes de BANADESA tiene un ingreso mensual entre 250 y 500 Lempiras, en tanto que los ahorrantes con un ingreso de más de 200 Lempiras representan un 42,9 por ciento en el caso de los bancos comerciales. Resultados similares se observan en cuanto al nivel de educación, un 12 por ciento posee un nivel de educación inferior al cuarto grado de primaria. Sin embargo los ahorrantes en BANADESA tienden a estar mayormente concentrados en las categorías inferiores, en relación con la muestra de los bancos comerciales estudiados.

El Cuadro 5 presenta frecuencias relativas, de acuerdo al tipo de actividad y nivel de ocupación del ahorrante. Para el total de la muestra, la mayor proporción de ahorrantes se dedica a actividades de tipo técnico, seguido por actividades de comercio y de tipo profesional. La frecuencia relativa de estas categorías aumenta al considerar sólo los clientes de los bancos comerciales, en tanto que se reducen para los ahorrantes en BANADESA. En este caso, la mayor frecuencia relativa se

observa para actividades de tipo agrícola. Es importante observar que un 50 por ciento de los ahorrantes en BANADESA se dedica, además, a otra actividad adicional, en tanto que para el caso de los ahorrantes en los bancos comerciales esta frecuencia relativa asciende hasta un 83 por ciento. Finalmente, un 58,5 por ciento de los ahorrantes trabaja por cuenta propia, en tanto que un 36,7 por ciento es asalariado. La proporción de los trabajadores independientes asciende hasta un 64,3 por ciento para la muestra de BANADESA, mientras que se mantiene en el nivel de 57,5 por ciento para la muestra de los bancos comerciales.

V. Motivos para Mantener Ahorros Financieros

Las frecuencias relativas observadas en cuanto a los motivos para mantener ahorros financieros se presentan en el Cuadro 6. El motivo principal para mantener ahorros financieros se relaciona con razones de seguridad, habiendo sido esta razón señalada en un 85,9 por ciento de los casos del total de la muestra. La liquidez de los activos financieros representó una proporción importante en la muestra de los bancos comerciales (28,8 por ciento) en tanto que la misma fue significativamente inferior en el grupo de los clientes de BANADESA (14,3 por ciento de los casos). El nivel de los intereses devengados fue señalado como motivo en un 22,5 por ciento de los casos, siendo esta razón para depositar más frecuente entre los ahorrantes en BANADESA (28,6 por ciento).

VI. Usos del Ahorro Financiero

Los usos que el entrevistado piensa dar a los ahorros financieros se presentan también en el Cuadro 6. El uso más importante para el grupo de clientes de BANADESA se refiere a hacerle frente a posibles emergencias, siendo la frecuencia relativa de esta respuesta de un 42,9 por ciento. La reserva para emergencias es el uso principal de los ahorros financieros también en el caso de los clientes de los bancos comerciales (35 por ciento). Sin embargo, las frecuencias observadas para los demás usos son inferiores para este grupo, en particular las que se refieren a futuros gastos de consumo. Este uso se señaló tan sólo en un 7,9 por ciento de los casos.

VII. Escogencia de las Instituciones

La calidad del servicio que proporcionan las instituciones es la razón más importante para determinar la escogencia de institución en el caso de los clientes de los bancos comerciales, tal y como se observa en el Cuadro 7. El acceso al crédito y la confianza en la institución son las otras dos razones más importantes señaladas. En contraste, el acceso al crédito es la razón más importante en el caso de los clientes de BANADESA, en donde un 57,1 por ciento de los entrevistados señaló este como el factor principal, mientras que el servicio y la ubicación fueron señalados con mucha menor frecuencia que en el grupo de clientes de los bancos comerciales.

VIII. La Relación Cliente-Banco

Tal y como puede observarse en el Cuadro 8, un 83,2 por ciento del total de entrevistados ha mantenido activas sus cuentas de depósito con la institución. Además, del total de los entrevistados, un 61,3 por ciento ha tenido o tiene un préstamo con la misma institución. Los porcentajes de ahorrantes activos y de clientes que han mantenido préstamos con la institución son ligeramente diferentes para los clientes de BANADESA. En este banco, tan sólo un 78,6 por ciento ha mantenido sus cuentas de depósito activas y un 64,3 por ciento ha tenido préstamos con la institución.

Un 63,3 por ciento de los entrevistados inició su relación con el banco abriendo una cuenta de depósito, mientras que un 31,3 por ciento abrió su cuenta de depósito a la vez que solicitó un préstamo y tan sólo un 5,5 por ciento procedió a abrir cuentas de depósito después de haber mantenido una relación crediticia con el banco. Estos porcentajes son similares al comparar la muestra de entrevistados en BANADESA con la muestra de clientes de los bancos comerciales.

Finalmente, un 32,5 por ciento de los entrevistados posee cuenta de cheques con la institución. En promedio, estos realizan un 73,3 por ciento de sus transacciones monetarias utilizando el cheque como medio de pago. Sin embargo, tan sólo un 10,7 por ciento de los clientes de BANADESA mantiene cuenta de cheques.

La tenencia simultánea de cuentas con varias instituciones es también frecuente entre entrevistados, tal como se

observa en el Cuadro 8. Aproximadamente un 40 por ciento de los entrevistados mantiene cuentas con más de una institución. Estas proporciones se mantienen en rangos similares tanto para los entrevistados en bancos comerciales como para los entrevistados en BANADESA. Un 48.7 por ciento de los entrevistados que mantienen cuentas con varias instituciones lo hace para mejorar su acceso al crédito dentro del sistema financiero, mientras que un 21,8 por ciento lo hace con el propósito de diversificar sus transacciones financieras y un 9,0 por ciento lo hace para tener mayor acceso a divisas. Un 20,5 por ciento lo hace por otros motivos. Estos porcentajes son similares al considerar la muestra de los entrevistados en bancos comerciales. Sin embargo, una mayor proporción de los entrevistados en BANADESA mantiene cuentas con más de una institución, a fin de aumentar sus posibilidades de obtener crédito en el sector formal.

IX. Frecuencia de Uso de Servicios Financieros

El cuadro 9 presenta resultados referentes a la frecuencia de uso de los servicios financieros por parte de los entrevistados. Del total de la muestra, un 37,7 por ciento de los entrevistados realiza depósitos en su cuenta de ahorros una vez por mes, mientras que un 31,9 por ciento lo hace más de una vez al mes, y un 30,4 por ciento lo hace menos de una vez por mes. La frecuencia de los depósitos es substancialmente diferente para la muestra de entrevistados de BANADESA. Un 50 por ciento de ellos realiza depósitos en sus cuentas de ahorro menos de una

vez al mes, lo que probablemente es el resultado de una mayor proporción de ahorrantes dentro de la institución que son sujetos de crédito.

Los retiros en cuentas de depósito son menos frecuentes que los depósitos para el total de la muestra, así como a nivel de las instituciones particulares. Un 62,8 por ciento de los entrevistados efectúa retiros menos de una vez por mes, en tanto que un 17,8 por ciento los efectúa una vez por mes y un 19,4 por ciento lo hace más de una vez por mes. Estos porcentajes no son substancialmente diferentes al comparar la muestra de entrevistados de BANADESA con la de los bancos comerciales. Sin embargo, es importante observar que una mayor proporción de los entrevistados efectúa retiros menos de una vez por mes, en tanto que una mucho menor proporción lo realiza una vez por mes.

La frecuencia de uso de otros servicios financieros es mucho menor, tanto en bancos comerciales como en BANADESA, tal y como se observa en el cuadro 9.

X. Actitudes hacia la Institución

El Cuadro 10 presenta el resumen de las opiniones de los ahorrantes respecto a la institución. En lo que se refiere a la calidad del servicio que la institución presta, un 93,9 por ciento de los entrevistados manifestó satisfacción con la calidad de los servicios. Sin embargo, un 48,1 por ciento de los clientes de los bancos comerciales calificó los servicios de la institución como excelentes, mientras que tan sólo un 21,4 por ciento de los clientes de BANADESA expresó la misma opinión.

Tal y como se observa en el cuadro 10, al preguntársele a los entrevistados con qué facilidad tendrían acceso al crédito de la institución, una mayor proporción de estos consideró fácil o relativamente fácil el acceso al crédito de los bancos comerciales, con respecto a los entrevistados en BANADESA. Más aún, un 51,3 por ciento de los entrevistados en los bancos comerciales consideró fácil el acceso al crédito dentro de la institución, mientras que tan sólo un 21,4 por ciento de los entrevistados en BANADESA lo considero así.

La terminación de las relaciones con instituciones financieras es frecuente entre los entrevistados. Un 51,3 por ciento de estos ha cancelado cuentas con otras instituciones, aduciendo falta de recursos en un 40,8 por ciento, mal servicio en un 28,6 por ciento o no acceso al crédito en un 21,4 por ciento de los casos, tal y como se observa en el Cuadro 10. El reducido acceso al crédito constituye, sin embargo, el motivo principal aducido por parte de los entrevistados en BANADESA. Esta razón fue el motivo en un 40,0 por ciento de los casos, mientras que la falta de recursos y el mal servicio lo fueron en un 30,0 y un 20,0 por ciento de los casos, respectivamente. La tasa de interés pagada sobre las cuentas de ahorros fue mencionada tan sólo en un 6,1 por ciento de los casos para el total de los entrevistados, pero esta baja frecuencia observada en relación con este motivo puede ser el resultado de la limitada competencia respecto a la tasa explícita de interés que caracterizó al sistema financiero en los últimos años.

XI. Saldos de activos financieros

El Cuadro 11 presenta los saldos de activos financieros que mantenían los entrevistados al momento del estudio. El mayor saldo de activos financieros se da para los entrevistados de la categoría superior de ingreso, pero los saldos de los entrevistados en las categorías intermedias de ingreso no muestran un comportamiento sistemático. En el cuadro 11 también se presenta los saldos de activos financieros de los entrevistados, por banco. El saldo de activos financieros de los clientes de los bancos comerciales es substancialmente mayor que el de los entrevistados en BANADESA. También, el saldo es particularmente más alto para las instituciones financieras de mayor tamaño, tal como BANCAHORRO y BANCAHSA.

XII. Tenencia de Activos no Financieros.

El Cuadro 12 presenta los saldos de activos financieros, de activos no financieros y la razón de estos para los entrevistados que mantienen su riqueza en ambas formas. Los saldos mayores de riqueza financiera y no financiera se observan para los entrevistados de ingresos más elevados, pero no se puede establecer una relación positiva entre ingreso y activos financieros y no financieros, a partir de la muestra. En cuanto a la razón de activos financieros a activos no financieros, la razón más elevada se da para los entrevistados cuyo ingreso promedio mensual varía entre 750 y 1000 Lempiras. Razones de magnitud elevada se observan también para la categoría inferior y superior de ingreso.

En Cuadro 13 presenta los saldos de activos financieros y de activos no financieros, así como la razón de estos para los entrevistados, de acuerdo al banco en que se realizó la entrevista. Tanto los saldos de activos como la razón de estos es superior al comparar los entrevistados de bancos comerciales con los de BANADESA. Al comparar a los entrevistados de acuerdo a la institución, se puede observar una mayor similaridad entre las preferencias de los entrevistados en el Banco de los Trabajadores con los de BANADESA y entre los entrevistados de los demás bancos comerciales..

XIII. Conclusiones

La movilización de depósitos por parte de instituciones financieras permite aumentar su cartera y así mejorar la asignación de recursos y aumentar la tasa de acumulación del capital en la economía, a través de la prestación eficiente de servicios financieros. La estabilidad de los volúmenes de fondos movilizados depende de la evolución de la actividad económica, pero también de la relación de los ahorrantes con la institución y de sus preferencias en cuanto a la tenencia de riqueza en la forma de activos financieros y no financieros.

Los resultados preliminares de este estudio indican que el motivo principal para mantener ahorros financieros por parte de los ahorrantes Hondureños es la seguridad de los mismos, en vista del rendimiento comparativamente bajo que los intereses ganados representan. La liquidez de los activos financieros es

particularmente importante para los clientes de los bancos comerciales. El uso principal que se le espera dar a los ahorros es la prevision para emergencias.

La escogencia de instituciones por parte de los clientes de bancos comerciales se hace principalmente con base en la calidad del servicio, en tanto que el acceso al crédito es el factor más importante para los clientes de BANADESA.

La continuidad de la relación banco-cliente es alta entre los entrevistados, pero también lo es la cancelación de la relación, cuando el crédito por parte de la institución es limitado. Este acceso reducido al crédito ha resultado en la tenencia de cuentas con varias instituciones simultáneamente.

Los ahorrantes, en general, están satisfechos con la calidad de los servicios que las instituciones brindan. Más aún, una gran proporción de ellos considera que la institución está dispuesta a brindarles crédito con relativa facilidad.

La importancia relativa en cuanto a la tenencia de activos financieros con relación a activos no financieros es particularmente alta entre los ahorrantes de menor ingreso y de menor educación, así como entre y los clientes de los bancos comerciales grandes.

NOTAS

Los autores son, respectivamente, Investigador a Sociado y Profesor de Economía en Ohio State University. Este trabajo presenta resultados parciales de los esfuerzos de investigación sobre mercados financieros rurales patrocinados por la Misión de la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID) en Tegucigalpa, según convenio con Ohio State University. Los autores agradecen la colaboración del Dr. Stephen Wingert y otros funcionarios de la Misión, los señores Lic. Jorge A. Alvarado, Lic. Rolando del Cid, Lic. Norman Roy Hernández, Lic. Jorge Buezo, y Lic. Rigoberto Valladares, y de los comentarios de sus colegas Prof. Douglas H. Graham y Dr. Carlos E. Cuevas.

1. Edward S. Shaw, Financial Deepening in Economic Development, New York: Oxford University Press, 1973.
2. Claudio González Vega, "Credit-Rationing Behavior of Agricultural Lenders: The Iron Law of Interest-Rate Restrictions", en Dale W Adams, Douglas H. Graham y J.D. Von Pischke (eds.), Undermining Rural Development with Cheap Credit, Boulder: Westview Press, 1984.
3. Joseph E. Stiglitz y Andrew Weiss, "Credit Rationing in Markets with Imperfect Information", The American Economic Review, Vol. 71, No 3, Junio de 1981, pp. 393-410.
4. Carlos E. Cuevas, "Costs of Financial Intermediation Under Regulations: Commercial Banks and Development Banks", The Ohio State University, Studies of Rural Finance, Septiembre de 1984.
5. Dwight Jaffee and Franco Modigliani, "A Theory and Test of Credit Rationing", The American Economic Review, Vol. 59, No 5, Diciembre de 1969, pp. 850-872.
6. Ernst Baltensperger, "Credit Rationing: Issues and Questions", Journal of Money, Credit, and Banking, Vol. 10, No 2, Mayo de 1978, pp. 170-183 y Donald R. Hodgman, "The Deposit Relationship and Commercial Bank Investment Behavior", The Review of Economics and Statistics, Vol. 43, No 3, Agosto de 1961, pp. 257-268.
7. Edward J. Kane and Burton G. Malkiel, "Bank Portfolio Allocation, Deposit Variability, and the Availability Doctrine", The Quarterly Journal of Economics, Vol. 79, No 1, Febrero de 1965, pp. 113-134.

APPENDIX

CUADRO 1. Distribución de la Muestra según Localidad y Tipo de Banco

	T O T A L		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>LOCALIDAD:</u>						
Tegucigalpa	49	25,7	49	30,1	0	0,0
San Pedro de Sula	29	15,2	20	12,3	9	32,1
La Ceiba	42	22,0	42	25,8	0	0,0
Choluteca	27	14,1	18	11,0	9	32,1
Santa Rosa de Copán	19	9,9	9	5,5	10	35,8
Siguatepeque	25	13,1	25	15,3	0	0,0
<u>BANCO:</u>						
BANCAHORRO	51	26,7	-	-	-	-
BANCAHSA	49	25,6	-	-	-	-
Banco de Occidente	29	15,2	-	-	-	-
Banco de los Trabajadores	34	17,8	-	-	-	-
BANADESA	28	14,6	-	-	-	-

CUADRO 2. Estado Civil, Sexo y Edad de los Entrevistados.

	T O T A L		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>ESTADO CIVIL:</u>						
Soltero	41	21,7	37	22,8	4	14,3
Casado	122	64,2	104	64,2	18	64,3
Unión Libre	13	6,8	9	5,6	4	14,3
Otro	14	7,3	12	7,4	2	7,1
<u>SEXO:</u>						
Masculino	136	71,6	116	71,6	20	71,4
Femenino	54	28,4	46	28,4	8	28,6
<u>EDAD: (años)</u>						
Menor de 25	19	10,0	16	9,8	3	10,7
25 a 35	57	29,8	51	31,3	6	21,4
35 a 50	65	34,0	57	35,0	8	28,6
Mayor de 50	50	26,2	39	23,9	11	39,3

CUADRO 3. Tamaño de la Familia y Posesión de Casa Propia
por los Entrevistados

	T O T A L		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>NUMERO DE DEPENDIENTES:</u>						
0	21	11,0	19	11,7	2	7,1
1	20	10,5	19	11,7	1	3,6
2	28	14,7	23	14,1	5	17,9
3	28	14,7	26	16,0	2	7,1
4	35	10,3	31	19,0	4	14,3
5	26	13,6	22	13,5	4	14,3
6	15	7,9	12	7,4	3	10,7
más de 6	18	9,3	11	6,6	7	25,0
<u>PROPIEDAD DE CASA PROPIA:</u>						
sí	140	74,1	117	72,7	23	82,1
no	49	25,9	44	27,3	5	17,9

CUADRO 4. Distribución de la Muestra según Ingreso y Educación,
por Tipo de Institución.

	<u>T O T A L</u>		<u>BANCOS COMERCIALES</u>		<u>BANADESA</u>	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>INGRESO: (Lps.)</u>						
Menos de 250	10	5,2	9	5,5	1	3,6
250 a 500	29	15,2	19	11,7	10	35,7
500 a 750	17	8,9	13	8,0	4	14,3
750 a 1000	18	9,4	17	10,4	1	3,6
1000 a 1500	26	13,6	20	12,3	6	21,4
1500 a 2000	16	8,4	15	9,2	1	3,6
más de 2000	75	39,3	70	42,9	5	17,8
<u>EDUCACION:</u>						
1° a 3° grado	23	12,0	16	9,8	7	25,0
4° a 6° grado	45	23,6	37	22,7	8	28,6
Secundaria	36	18,8	31	19,0	5	17,8
Técnico	48	25,2	41	25,2	7	25,0
Universitario	39	20,4	38	23,3	1	3,5

CUADRO 5. Distribución de la Muestra según Actividad y Tipo de Ocupación.

	T O T A L		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>ACTIVIDAD PRINCIPAL:</u>						
Agricultura	25	13,1	14	8,7	11	39,3
Ganadería	8	4,2	5	3,1	3	10,7
Comercio	45	23,6	41	25,5	4	14,3
Industria	3	1,6	3	1,9	-	-
Profesional	38	19,9	35	21,7	3	10,7
Técnico u otro	70	36,6	63	39,1	7	25,0
<u>OTRA ACTIVIDAD:</u>						
sí	150	78,5	136	83,4	14	50,0
no	41	21,5	27	16,6	14	50,0
<u>TIPO DE OCUPACION:</u>						
Dueño	110	58,5	92	57,5	18	64,3
Asalariado	69	36,7	61	38,1	8	28,6
Otro	9	4,8	7	4,4	2	7,1

CUADRO 6. Motivos para la Tenencia y Usos Esperados de los
Activos Financieros

	T O T A L		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>MOTIVOS PARA TENER AHORROS FINANCIEROS:</u>						
Liquidez	51	26,7	47	28,8	4	14,3
Intereses	43	22,5	35	21,5	8	28,6
Seguridad	164	85,9	163	87,1	22	78,6
<u>USO QUE PIENSA DARLE AL AHORRO:</u>						
Mejoras en la Vivienda	31	16,2	24	14,7	7	25,0
Obtener Préstamo	38	19,9	30	18,4	8	28,6
Futuros Gastos de consumo	15	7,9	8	4,9	7	25,0
Emergencias	69	36,1	57	35,0	12	42,9
Futuras Inversiones	45	23,6	37	22,7	8	28,6
<u>CONOCIMIENTO ACERCA DE LAS TASAS DE INTERES:</u>						
Sí	187	97,9	160	98,2	27	96,4
No	4	2,1	3	1,8	1	3,6

CUADRO 7. Motivos para la Escogencia de la Institución.

	T O T A L		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
RAZON PARA UTILIZAR SERVICIOS DE LA INSTITUCION:						
Ubicación	30	15,7	25	15,3	5	17,9
Horario	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Tasas de Interés	16	8,4	14	8,6	2	7,1
Servicios	88	46,1	79	48,5	9	32,1
Confianza en la Institución	43	22,5	38	23,3	5	17,9
Acceso al Crédito	77	40,3	61	37,4	16	57,1
Otra	51	26,7	46	28,2	5	17,9

CUADRO 8. Relaciones Bancarias de los Entrevistados.

Variable	TOTAL		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Ha Mantenido la Cuenta Continuamente	159	83,2	137	84,0	22	78,6
Prestamos con la Institución	117	61,3	99	60,7	18	64,3
<u>Apertura de la Cuenta de Ahorro</u>						
Antes del Préstamo	121	63,3	103	63,2	18	64,3
Con un Préstamo	59	30,9	51	31,3	8	28,6
Después del Prestamo	11	5,8	9	5,5	2	7,1
<u>Cuentas con otras Instituciones</u>	78	40,8	67	41,1	11	39,3
Por Acceso al Crédito	38	48,7	32	47,8	6	54,5
Por Acceso a Divisas	7	9,0	6	9,0	1	9,1
Para Diversificar Transacciones	17	21,8	16	23,9	1	9,1
Otro	16	20,5	13	19,4	3	27,3
Cuenta Corriente	62	36,9	59	39,2	3	10,7

CUADRO 9. Frecuencia en el Uso de Servicios Bancarios

	TOTAL		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>Frecuencia de</u> <u>Uso de Servicios</u>						
DEPOSITOS EN CUENTA						
AHORROS						
Menos de 1 vez por mes	58	30,4	44	27,0	14	50,0
1 vez por mes	72	37,7	65	39,9	7	25,0
Más de 1 vez por mes	61	31,9	54	33,1	7	25,0
RETIROS						
Menos de 1 vez por mes	120	62,8	101	62,0	19	67,9
1 vez por mes	34	17,8	31	19,0	3	10,7
Más de 1 vez por mes	37	19,4	31	19,0	6	21,4
OTROS						
Menos de 1 vez por mes	185	96,9	157	96,3	28	100
1 vez por mes	6	3,1	6	3,7	--	--
Más de una vez	--	--	--	--	--	--

CUADRO 10. Opiniones de Los Entrevistados
Acerca del Servicio Bancario.

	TOTAL		BANCOS COMERCIALES		BANADESA	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
<u>CALIDAD DEL SERVICIO</u>						
Excelente	81	44,0	75	48,1	6	21,4
Buena	90	48,9	71	45,5	19	67,9
Regular	13	7,1	10	6,4	3	10,7
Mala	0	--	0	--	0	--
<u>ACCESO AL CREDITO</u>						
Fácil	87	46,8	81	51,3	6	21,4
Relativamante fácil	68	36,6	57	36,1	11	39,3
Difícil	29	15,6	19	12,0	10	35,7
Imposible	2	1,0	1	0,6	1	3,6
<u>CANCELADO CUENTAS CON OTRAS INSTITUCIONES</u>						
	98	51,3	88	54,0	10	35,7
Por no acceso al credito	21	21,4	17	19,3	4	40,0
Por no acceso a divisas	3	3,1	3	3,4	--	--
Mal servicio	28	28,6	26	29,5	2	20,0
Bajos intereses	6	6,1	5	5,7	1	10,0
Falta de Recursos u otro	40	40,8	37	42,1	3	30,0

CUADRO 11. Ingreso y Tenencias de Activos Financieros.

	SALDOS DE ACTIVOS FINANCIEROS	OBSERVACIONES	
		Frecuencia	%
<u>INGRESO:</u>			
Menos 250	1098	10	5,2
250 a 500	1643	29	15,2
500 a 750	640	17	8,9
750 a 1000	8832	18	9,4
1000 a 1500	1928	26	13,6
1500 a 2000	4612	16	8,4
Mas de 2000	35282	75	39,3
<u>BANCO:</u>			
<u>COMERCIALES:</u>	18249	161	85,2
BANCAHORRO	32676	49	30,4
BANCAHSA	16866	49	30,4
Banco de Occidente	8887	29	18,0
Banco de los Trabajadores	6586	34	21,1
<u>BANADESA</u>	859	28	14,8

CUADRO 12. Tenencia de Activos Financieros y No Financieros,
Segun Ingreso y Educacion de Los Entrevistados.

	SALDOS DE ACTIVOS FINANCIEROS	MONTO DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	FINANC. NO FINANO	OBSERVACIONES	
Ingreso (Lps.)				Frecuencia	%
<u>INGRESO:</u>					
Menos de 250	1898	129900	0,197	5	3,0
De 250 a 500	2298	23278	0,115	18	10,9
De 500 a 750	658	59567	0,055	15	9,1
De 750 a 1000	10453	153307	0,259	15	9,1
De 1000 a 1500	1999	79260	0,063	25	15,2
De 1500 a 2000	4879	121020	0,038	15	9,1
De más de 2000	36233	302030	0,175	72	43,6
<u>EDUCACION:</u>					
Menos de 4th grado	17521	85552	0,235	19	11,5
4 a 6th grado	11826	116456	0,109	39	23,6
Secundaria	14826	130291	0,135	30	18,2
Técnica	13318	191595	0,111	42	25,5
Universitaria	33153	333757	0,145	35	21,2

CUADRO 13. Activos Financieros y No Financieros, Por Banco.

	SALDO DE ACTIVOS FINANCIEROS	MONTO DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	F/NF (1)/(2)	OBSERVACIONES	
				Frecuencia	%
BANCOS:					
COMERCIALES	20731	191284	0,152	141	85,5
DESAROLLO	979	118062	0,047	24	14,5
BANCAHORRO	35352	271956	0,170	45	26,8
BANCAHSA	18338	223280	0,194	45	26,8
OCCIDENTE	12711	68233	0,156	20	11,9
TRABATADORES	7211	107123	0,062	34	20,6
BANADESA	979	118062	0,047	24	14,3

3